



Begrijpelijke etiketten

Toepassing binnen het project
Hart voor Verbinden,
geleerde lessen en tips

Toepassing begrijpelijke etiketten binnen Hart voor verbinden

Als onderdeel van het project Hart voor Verbinden zijn de begrijpelijke etiketteksten tussen 2024 en 2025 succesvol ingezet binnen vier apotheken in de regio Rijn en Duin (Zuid-Holland Noord). Naast de begrijpelijke etiketteksten zijn in de vier apotheken, de teams ook de terugvraagmethode gaan gebruiken. Meer informatie over de terugvraagmethode lees je [hier](#). In deze uitgave staat beschreven hoe de begrijpelijke etiketteksten zijn toegepast binnen het project Hart voor Verbinden, wat we daarvan geleerd hebben en welke tips we meegeven.

Begrijpelijke etiketteksten



Begrijpelijke etiketteksten zijn eenvoudig geformuleerde etiketteksten die ervoor zorgen dat patiënten beter begrijpen hoe ze hun medicatie moeten innemen. Gewone etiketteksten zijn namelijk voor veel gebruikers van geneesmiddelen moeilijk te begrijpen. Dit komt onder andere doordat gebruiksaanwijzingen veel moeilijke of vaktechnische woorden bevatten en vaak niet duidelijk beschreven zijn.

De etiketteksten ondersteunen apothekers en apothekersassistenten bij het geven van informatie over een medicijn tijdens de uitgiftebegeleiding. De patiënt ziet op het etiket snel de belangrijkste informatie om het medicijn goed en veilig te kunnen gebruiken. Door het gebruik van een specifieke code wordt een eenvoudig etikettekst uitgedraaid. Deze tekst bevat een beschrijving in het kort met de belangrijkste informatie die de patiënt nodig heeft om het medicijn goed te gebruiken. De codes zijn reeds toegankelijk voor apothekers die werken met Pharmacom (zie Bijlage Oude en nieuwe doseercodes).

Projectscope en aanleiding

- Voor wie: Alle patiënten die medicatie gebruiken, met speciale meerwaarde voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Door wie: Gebruik van nieuwe codes door medewerkers van de apotheek. De nieuwe codes werden toegepast bij nieuwe uitgifte. Ook werd per apotheek een medewerker aangesteld om de codes van de herhaalservice aan te passen.
- Wat lost het op: Begrijpelijke etiketten geven snel inzicht in de belangrijkste informatie om het medicijn goed en veilig te kunnen gebruiken. Aangepaste etiketten begrijpen patiënten beter en ze voelen zich zekerder over hun medicatiegebruik. Duidelijke etiketteksten zorgen voor betere therapietrouw en minder medicatiefouten.

Rollen en verantwoordelijkheden

Rollen en verantwoordelijkheden

Hieronder worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven die binnen Hart voor Verbinden waren gerealiseerd om de terugvraagmethode binnen vier apotheken in de regio Rijn en Duin succesvol te implementeren.

Implementatiemedewerker¹

De implementatiemedewerker was verantwoordelijk voor het aanjagen van de implementatie in de apotheek. Bij Hart voor Verbinden was deze vanuit Rijn en Duin aangetrokken maar zou ook vervuld kunnen worden door een apotheker.

- Organiseren scholing medewerkers apotheek.
- Stimuleren gebruik nieuwe codering.
- Maken van werkafspraken met het team.
- Communicatie en afstemming met huisartsen.
- Feedback ophalen over het gebruik en uitvoeren van de monitoring.

Kartrekker in de praktijk

Binnen de apotheek was er een medewerker verantwoordelijk gesteld voor de uitvoer van de interventie op de werkvloer en had een voorbeeldfunctie.

- Regelmatig inbrengen van de interventie in een werkbijeenkomst.
- Maken van werkafspraken met het team.
- Enthousiasmeren van het team.
- Aanspreken van het team (niet) gebruiken van de begrijpelijke teksten.

¹ Als de interventie in een apotheek(groep) wordt uitgerold kunnen de rol van implementatiemedewerker en kartrekker gecombineerd worden in één persoon.

Medewerkers apotheek

De medewerkers van de apotheek pasten de nieuwe codering begrijpelijke etiketten toe bij de uitgifte van nieuwe medicatie. Ook werden de codes van de herhaalservice aangepast.

- Toepassen nieuwe codering bij eerste uitgifte medicatie
- Reflecteren op het gebruik van nieuwe codering en delen van ervaringen met kartrekker en implementatiemedewerker.

Implementatieniveau

De implementatie van de terugvraagmethode is toegepast in vier apotheken. De apotheken werden ondersteund vanuit een implementatiemedewerker van Ruin en Duin.

Via de uitrol in de vier apotheken werden ervaringen opgehaald over wat wel en niet werkte in de praktijk. Op basis daarvan werd de aanpak aangescherpt.

Tijdslijn

De implementatie van de begrijpelijke etiketten neemt van opstart tot borging zo'n 6-12 maanden in beslag met een intensieve uitvoeringsperiode van zo'n 2 weken. Het aanpassen van de medicatie in de herhaalservice is wel intensiever. Gedurende het gehele proces is er aandacht geweest voor communicatie over het project via persberichten en post op sociale media. Ook werd de methodiek ingebracht in werkbesprekingen.

Tabel 1 Verschillende fasen van de begrijpelijke etiketten

Fase → Maand ↓	Vorbereiding	Opstartfase	Opschaling en borging
1 t/m 3	Vaststellen implementatiemedewerker	Vaststellen kartrekker Werven 4 apotheken Scholing Werkinstructie en maken van werkafspraken	Nul-meting uitgifte begrijpelijke etiketteksten
4 t/m 9		Uitvoering Werkbespreking Terugkoppeling stand van zaken	Monitoring uitgifte Voormeting in maand 3 Nameting in maand 5
10 t/m 12		Werkbespreking	Methodiek opnemen in inwerkprogramma en kwaliteitshandboek inclusief werkafspraken

Voorbereiding

In de voorbereidingsfase is een implementatiemedewerker aangesteld die de uitrol van de terugvraagmethode coördineert. Ook is in iedere deelnemende apotheek een kartrekker benoemd die de interne uitvoering aanstuurt. Tegelijkertijd zijn vier apotheken geworven om met de methode aan de slag te gaan. Scholing van medewerkers vond plaats. Verder werden er ook werkinstructies en concrete werkafspraken vastgesteld. Zo is een stevige basis gelegd voor de start van de uitvoering.

Opstart

Tijdens de opstartfase gaan de vier apotheken daadwerkelijk aan de slag met het toepassen van begrijpelijke etiketteksten. Ook werd per apotheek een medewerker aangesteld om de codes van de herhaalservice aan te passen. Voor het in gebruik nemen van de nieuwe codering bracht de kartrekker in kaart in hoeverre de begrijpelijke etiketteksten al werden gebruikt. Dat vormde de nul-meting. Medewerkers werden geïnformeerd over het belang van heldere medicijninstructies en ontvingen een korte instructie of scholing. Er werden afspraken gemaakt over het gewenste einddoel van de nieuwe coderingen. Ook werden de meest gebruikte doseercodes op 1 A4 geprint en gedeeld (zie bijlage oude en nieuwe doseercodes). De kartrekker speelde een actieve rol in het ondersteunen van collega's bij het juist inzetten van de nieuwe codering. Na drie maanden vond een voormeting plaats om het gebruik van de methode en de eerste effecten te evalueren. De stand van zaken werd tussentijds teruggekoppeld aan de betrokkenen.

Uitbreiding

In deze fase is ingezet op verdere verspreiding van de methode binnen en mogelijk op termijn buiten de deelnemende apotheken. De medewerkers die al goed scoorden hielpen het gebruik te stimuleren bij medewerkers waarbij de implementatie nog minder goed lukte.

Opschaling en borging

Om de begrijpelijke etiketteksten structureel onderdeel te maken van de werkwijze in de apotheek, is deze opgenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en het kwaliteitshandboek van de apotheek. Werkafspraken zijn daarin vastgelegd, zodat de methode ook op de lange termijn geborgd blijft binnen de dagelijkse praktijk.

Geleerde lessen

Vanuit Hart voor Verbinden geven we deze geleerde lessen graag mee.

Voorbereiding

- ⤷ Hoewel het slechts om één zinnetje op een etiket gaat, is een succesvolle implementatie alleen mogelijk als de nieuwe werkwijze structureel wordt ingebed.
- ⤷ Draagvlak bij apothekers is essentieel, omdat zij niet alleen de kartrekkersrol vervullen, maar ook verantwoordelijkheid dragen voor instructie, evaluatie en monitoring.
- ⤷ Goede voorbereiding vraagt afstemming met ICT-systemen en uitleg over het verschil tussen de oude en nieuwe doseercodes.

Opstartfase

- ⤷ De kartrekker is een sleutelrol: deze persoon moet mandaat, visie én overtuigingskracht hebben om het team in beweging te krijgen.
- ⤷ Heldere werkafspraken, een concreet tijdpad en een vast startmoment zorgen voor duidelijkheid en betrokkenheid.
- ⤷ Een gezamenlijke startbijeenkomst waarin het nut van begrijpelijke etiketteksten besproken wordt, werkt motiverend.

Uitvoering

- ⤷ Het tijdelijk intensief toepassen van de nieuwe codes, bijvoorbeeld twee tot vier weken, helpt medewerkers om de nieuwe werkwijze onder de knie te krijgen.
- ⤷ Medewerkers waarderen positieve reacties van patiënten; dit versterkt motivatie en vergroot het draagvlak.
- ⤷ De herhaalservice vraagt extra aandacht. Het vervangen van codes is foutgevoelig en moet zorgvuldig worden belegd bij één medewerker.
- ⤷ De voorbeeldfunctie van de kartrekker, complimenten geven en delen van goede voorbeelden werken positief op het gedrag in het team.

Opschaling

- ⤷ Apothekers die aan de pilot meededen zijn waardevolle wervingspartners voor nieuwe apotheken.
- ⤷ Regionale opschaling krijgt een extra impuls als ook huisartsen geïnformeerd worden via bijvoorbeeld farmacotherapeutisch overleg (FTO), zodat ketenbrede toepassing mogelijk wordt.

Onderhoud en borging

- ⤷ De methodiek moet worden opgenomen in protocollen, inwerkprogramma's en het kwaliteitshandboek om blijvend onderdeel van de werkwijze te worden.
- ⤷ Monitoring is essentieel. Een nulmeting en herhaalmetingen helpen bij het inzichtelijk maken van voortgang en stimuleren bijsturing waar nodig.
- ⤷ Regelmatige terugkoppeling aan het team, bijvoorbeeld via werkoverleggen of dagstarts, houdt het onderwerp actueel.

Tips

Vanuit Hart voor Verbinden geven we graag de volgende tips mee.

Voorbereiding

- Stel een kartrekker aan met mandaat en visie. Idealiter is dit een apotheker die ook de monitoring op zich kan nemen.
- Organiseer een teamoverleg waarin het belang van begrijpelijke etiketten besproken wordt en het verschil tussen oude en nieuwe codes wordt toegelicht.
- Bespreek vooraf wat er al goed gaat, wat beter kan, en stel gezamenlijk een doel en tijdspad vast.
- Gebruik een duidelijke presentatie of de instructies uit Hart voor Verbinden om het gesprek te structureren.

Opstart

- Start op een vast moment met het intensief toepassen van de nieuwe coderingen. Bijvoorbeeld gedurende twee weken.
- Laat de kartrekker de uitleg verzorgen en actief het team aanspreken op toepassing.
- Richt het werkoverleg in als moment voor reflectie, vragen, delen van goede voorbeelden en complimenten.
- Informeer ook huisartsen over de verandering, bijvoorbeeld tijdens een farmacotherapeutisch overleg (FTO).

Uitvoering

- Benoem één medewerker die verantwoordelijk is voor het omzetten van codes in de herhaalservice. Het omzetten van doseercodes is foutgevoelig en het vraagt dus extra alertheid van de medewerker.
- Vraag patiënten aan de balie wat zij van de etiketteksten vinden. Positieve reacties motiveren het team in verder gebruik.
- Houd de methode actueel via dagstarts, nieuwsbrieven of korte reminders in het team.
- Focus eerst op veelvoorkomende instructies, zoals tijdstip van inname, voordat je alle codes vervangt.

Opschaling

- Laat apothekers die eerder deelnamen aan de pilot hun ervaringen delen met nieuwe praktijken.
- Werk samen met zorgverzekeraars aan mogelijke beloningsstructuren, bijvoorbeeld bij 80-90% toepassing van de nieuwe codes.

Onderhoud

- Veranker de methode in protocollen, het kwaliteitshandboek en het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.
- Monitoring het gebruik van begrijpelijke codes.
- Herhaal metingen periodiek en bespreek de resultaten met het team en stel indien nodig bij.
- Houd de coderingen up-to-date en zorg dat iedereen toegang heeft tot het meest recente protocol.
- Blijf het onderwerp agenderen in werkoverleggen tot dit echt in de vingers zit. Zo houd je de aandacht vast.

Meer informatie

We hebben nog veel interessante achtergrondinformatie en documenten beschikbaar.

Heb je een vraag, wil je meer weten over de toepassing van de begrijpelijke etiketten binnen Hart voor Verbinden, of sparren over de toepassing in jouw praktijk of regio? Neem dan gerust contact op met Rijn en Duin via info@rijnduin.nl.

Naast deze uitgave hebben we meer interessante uitgaves ontwikkeld:

- Bekijk [hier](#) het implementatieplan voor vier bewezen interventies voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Wil je meer weten over hoe de terugvraagmethode of The Box is toegepast binnen het project Hart voor Verbinden, wat we hebben gedaan, wat we daarvan hebben geleerd en welke tips we meegeven? Bekijk dan [hier](#) de verdiepende documenten.

Colofon

Heb je een vraag, wil je meer weten of sparren over de toepassing in jouw praktijk of regio? Neem dan gerust contact op met Rijn en Duin via info@rijnduin.nl.

Het is toegestaan de inhoud van dit rapport geheel of gedeeltelijk te gebruiken, mits daarbij duidelijk wordt verwezen naar dit document als bron.

Auteurs



Marloes Martens en Marloes Doeswijk



Irene van der Roest, Nina van der Voort-Rietberg



Esther Huijgens Tukker, Rosian Tossaint



Eric Hiddink

Vormgeving voorblad:

Julia Ros

Coöperatie Rijn en Duin
Elisabethhof 21a
2353 EW Leiderdorp
www.rijnduin.nl
info@rijnduin.nl

September 2025

Bijlage: Oude en nieuwe doseercodes

Oud		Nieuw	
Code	Tekst	Code	Tekst
2.1T	2 keer per dag 1 tablet	MA1T	ochtend: 1 tablet avond: 1 tablet
2.HT	2 keer per dag een halve tablet	MAHT	
2.1IH	2 keer per dag 1 inhalatie	MA1IH	
2.1ZK	2 keer per dag 1 zakje	MA1ZK	
2. AB	2 keer per dag aanbrengen	MA AB	
2. DA	2 keer per dag dun aanbrengen	MA DA	
2S1BN	2 keer per dag 1 spray in elk neusgat	MAS1N	
2S2BN	2 keer per dag 2 sprays in elk neusgat	MAS2N	
2D1BG	2 keer per dag 1 druppel in elk oog	MADBG	
2.	2 keer per dag	Bijv.: MA1T	<i>Specificeer de toedieningsvorm.</i>
3.1T	3 keer per dag 1 tablet	MMA1T	ochtend: 1 tablet middag: 1 tablet avond: 1 tablet
3.1IH	3 keer per dag 1 inhalatie	MMA1I	
3.1ZK	3 keer per dag 1 zakje	MMA1Z	
3. AB	3 keer per dag aanbrengen	MMAAB	
3D1BG	3 keer per dag 1 druppel in elk oog	BG3D1	
3.	3 keer per dag	Bijv.: MMA1T	<i>Specificeer de toedieningsvorm.</i>
3D3AR	3 keer per dag 3 druppels in het zieke oor	LR3D3 (linker)	<i>Specificeer in welk oor.</i> ochtend: 3 druppels in het linkeroor middag: 3 druppels in het linkeroor avond: 3 druppels in het linkeroor
		RR3D3 (rechter)	
		AR3D3 (zieke)	
1Z1T	Zo nodig 1 keer per dag 1 tablet	Bijv.: P1T	<i>Specificeer zo nodig.</i> Bijv.: Bij pijn: 1 tablet
2Z1T	Zo nodig 2 keer per dag 1 tablet	Bijv.: P1TM2	<i>Specificeer zo nodig.</i>
4Z1IH	Zo nodig 4 keer per dag 1 inhalatie	B1IM4	Bij benauwd zijn 1 inhalatie Niet meer dan 4 inhalaties per dag
Z AB	Zo nodig aanbrengen	Bijv.: P AB	<i>Specificeer zo nodig.</i> Bijv.: Bij pijn: aanbrengen
3M1T	Niet meer dan 3 keer per dag 1 tablet	Bijv.: P1TM3	<i>Specificeer zo nodig.</i> <i>Geef maximum aantal per dag aan.</i>
12Z1T	Zo nodig 1 tot 2 keer per dag 1 tablet	Bijv.: P1TM2	<i>Specificeer zo nodig.</i>
14Z1I	Zo nodig 1 tot 4 keer per dag 1 inhalatie	Bijv.: B1IM4	<i>Specificeer zo nodig.</i>